

Manual de Usuario



Contenido:

- A. Resumen**
- B. Registro de Proveedores**
- C. Acceso al sistema**
- D. Gestión de Sedes o Locales**
- E. Gestión de Usuarios**
- F. Gestión de Hojas de Reclamación**
- G. Gestión de Hojas de Reclamación (Módulo cliente)**
- H. Formato del archivo de carga masiva de reclamos**
- I. Alertas del Sistema**

A. Resumen

El sistema “Controla tus Reclamos”, tiene como objetivo brindar un formulario en línea y de libre acceso, que permita el registro de reclamaciones de las empresas, así como también brinda mecanismos para que las empresas puedan reportar en masivo sus hojas de reclamaciones. La finalidad primordial es crear una herramienta de control para los proveedores que les permita retroalimentar información, para que puedan perfeccionar los servicios o productos que ofrecen en el mercado.

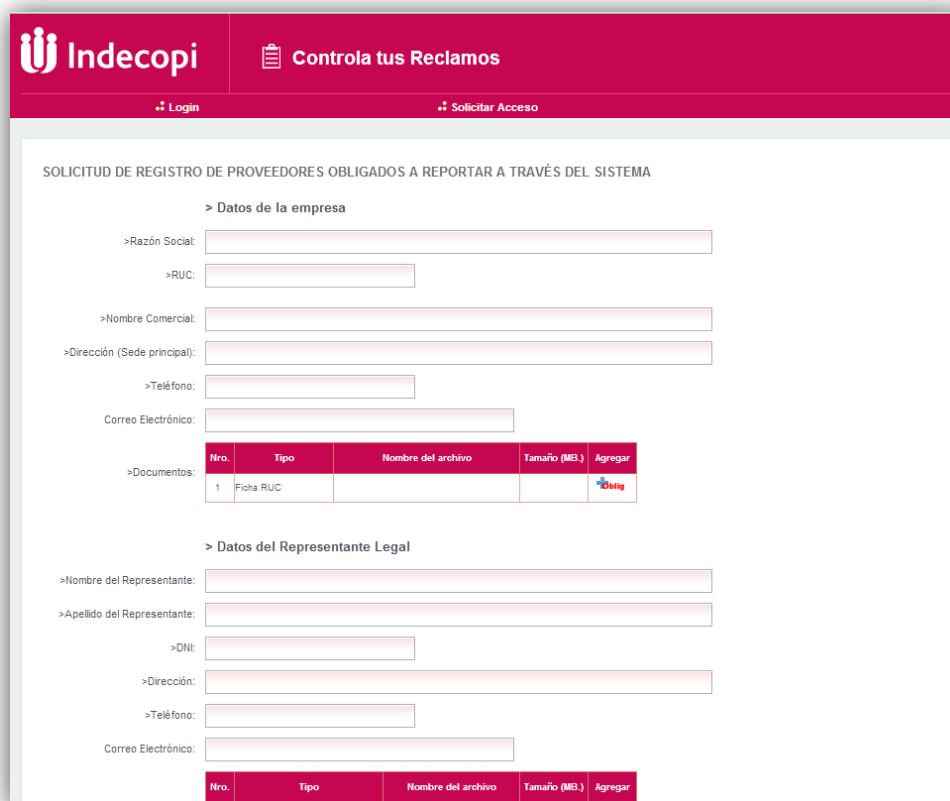
En este contexto, el presente manual brinda la información necesaria para realizar el **Registro de Proveedores**.

B. Registro de Proveedores

1. Ingresar al sistema

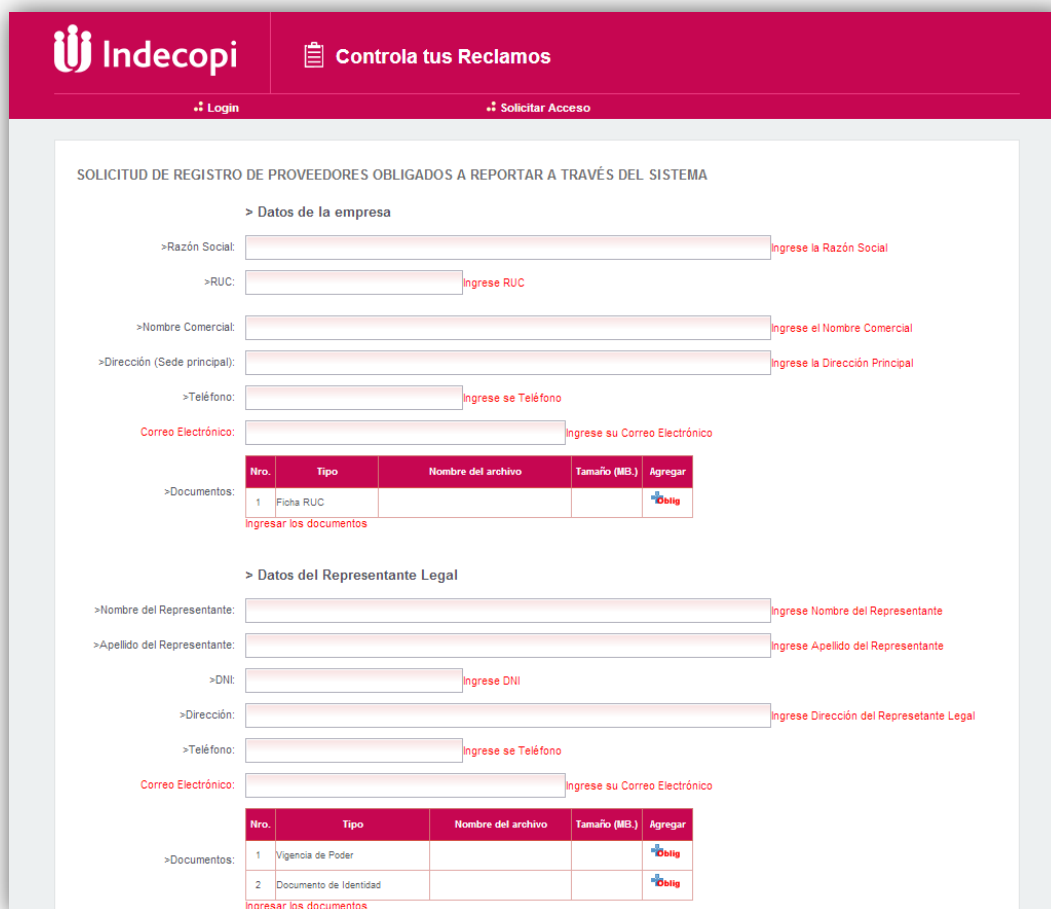
Ingresar al formulario de solicitud de acceso mediante el siguiente enlace:

http://servicios.indecopi.gob.pe/controlatusreclamos/publico/pgw_registro.seam



2. Ingresar los datos

El formulario considera todos los datos como obligatorios, de no ingresarlos por completo, el sistema le mostrará un mensaje de error y pintará de color rojo los campos que se deben corregir.



SOLICITUD DE REGISTRO DE PROVEEDORES OBLIGADOS A REPORTAR A TRAVÉS DEL SISTEMA

> Datos de la empresa

>Razón Social: Ingrese la Razón Social


>RUC: Ingrese RUC

>Nombre Comercial: Ingrese el Nombre Comercial

>Dirección (Sede principal): Ingrese la Dirección Principal

>Teléfono: Ingrese se Teléfono

Correo Electrónico: Ingrese su Correo Electrónico

Nro.	Tipo	Nombre del archivo	Tamaño (MB.)	Agregar
1	Ficha RUC			

Ingresar los documentos

> Datos del Representante Legal

>Nombre del Representante: Ingrese Nombre del Representante



>Apellido del Representante: Ingrese Apellido del Representante

>DNI: Ingrese DNI


>Dirección: Ingrese Dirección del Representante Legal

>Teléfono: Ingrese se Teléfono

Correo Electrónico: Ingrese su Correo Electrónico

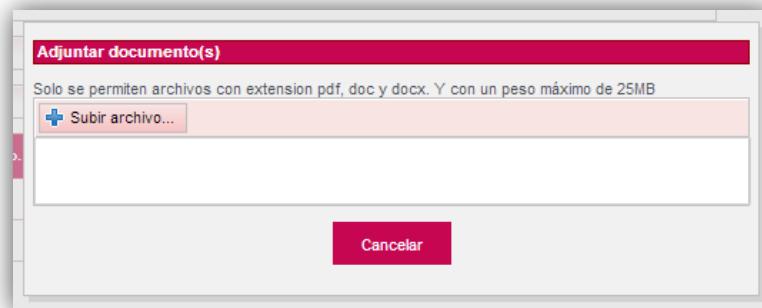
Nro.	Tipo	Nombre del archivo	Tamaño (MB.)	Agregar
1	Vigencia de Poder			
2	Documento de Identidad			

Ingresar los documentos

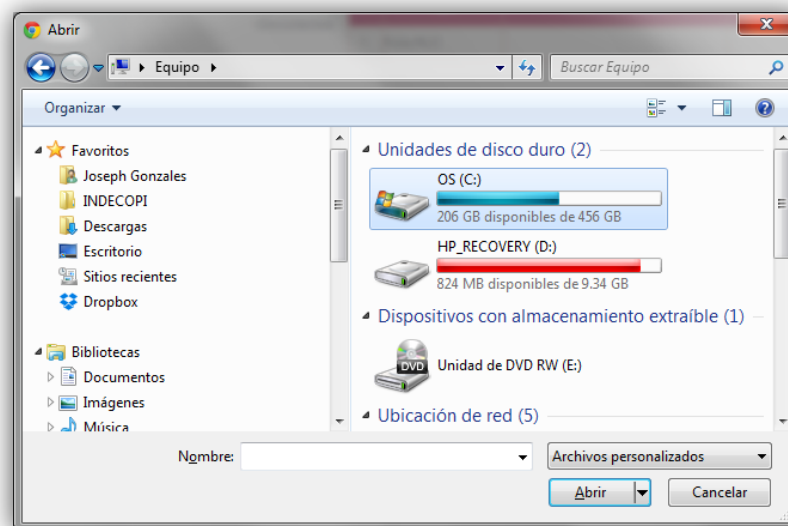
Adicionalmente es necesario adjuntar algunos documentos en formato de documento portable (pdf), para ello deberá presionar el botón , dicha opción se encuentra en la parte derecha de cada documento obligatorio.

Nro.	Tipo	Nombre del archivo	Tamaño (MB.)	Agregar
1	Vigencia de Poder			+ Oblig
2	Documento de Identidad			+ Oblig

Al presionar dicho botón aparecerá la siguiente pantalla:



Usted deberá presionar el botón “Subir archivo”, inmediatamente después se abrirá la ventana de un explorador de archivos, para que pueda seleccionar el documento a subir.



Usted podrá validar que el documento fue subido de forma correcta, al visualizar en la tabla el nombre del archivo y el peso del mismo.

Nro.	Tipo	Nombre del archivo	Tamaño (MB.)	Agregar
1	Ficha RUC	Ficha RUC.pdf	0.02	

Deberá de tener especial consideración en la sección **Datos del administrador** al momento de registrar el campo **Correo Electrónico**, ya que este será utilizado por usted como su cuenta de usuario, a través del mismo también recibirá las diversas alertas que genera el sistema.

Una vez haya terminado de ingresar todos los datos y adjuntado los documentos necesarios, deberá presionar el botón Enviar, el cual se encuentra en la parte final del formulario.

> Datos del administrador

>Nombre del Administrador:

>Apellido del Administrador:

>DNI:

>Dirección:

>Teléfono:

Correo Electrónico:

>Documentos:




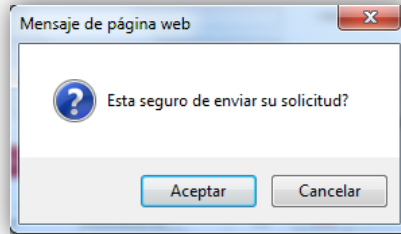
Nro.	Tipo	Nombre del archivo	Tamaño (MB.)	Agregar
1	Carta de Designación			
2	Documento de Identidad			

Imagen de Verificación:

SEDE CENTRAL LIMA SUR: Calle de la Prosa 104, San Borja.
 SEDE LIMA NORTE: Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos.
 Consultas y reclamos: (+511) 224-7777 Fax: (+511) 224-7800 - Anexo: 1715
 E-mail: webmaster@indecopi.gob.pe

Luego de ello, el sistema le pedirá su confirmación, si desea continuar el proceso de registro, deberá presionar el botón Aceptar.

	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
	<i>Manual de Usuario</i>	




3. Registro satisfactorio

Luego de finalizado el proceso, se mostrará un mensaje indicándole que el registro fue satisfactorio.



Adicionalmente le llegará un cargo de recepción con los datos ingresados a la cuenta de **Correo Electrónico** del administrador registrado. Dicho cargo será remitido desde el correo operacionesenlinea@indecopi.gob.pe

Formato: 1.0	MÉTODOLOGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 6 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
	<i>Manual de Usuario</i>	




Nota: Una vez que la Gerencia de Fiscalización haya validado los datos ingresados, le llegara un segundo correo con su contraseña asignada. Recordamos que la **obligación del reporte se dará a los 30 días contados desde el día siguiente de recibida la comunicación de las mencionadas claves, no antes.**

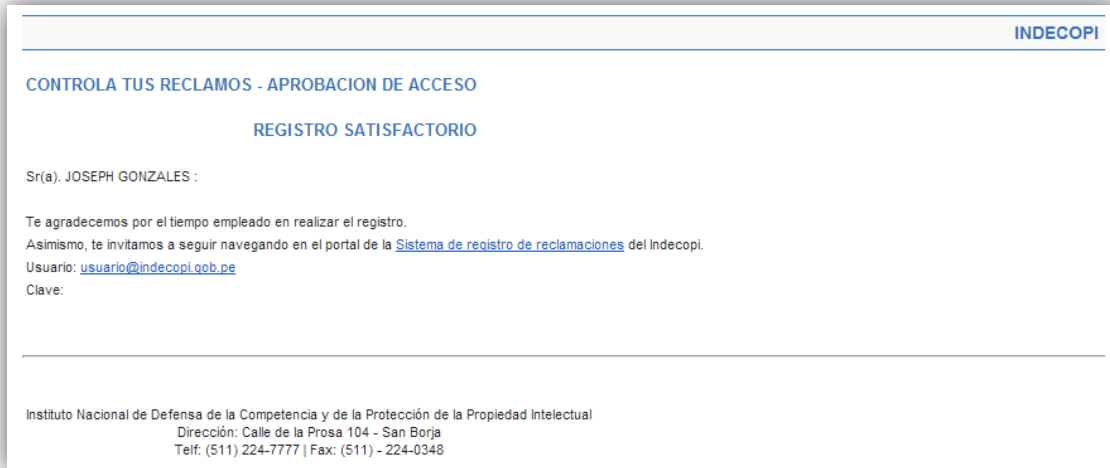
C. Acceso al sistema

1. Recepción de credenciales de acceso

Luego de que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización valide que los datos ingresados en el formulario de registro son correctos, se le proporcionará sus credenciales de acceso al sistema, para ello le llegará un mensaje de correo desde la cuenta operacionesenlinea@indecopi.gob.pe

Formato: 1.0	MÉTODOLOGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 7 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

Sistema Controla tus Reclamos Manual de Usuario	 <p>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</p>
--	---



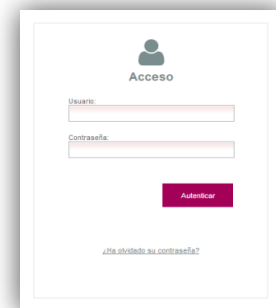
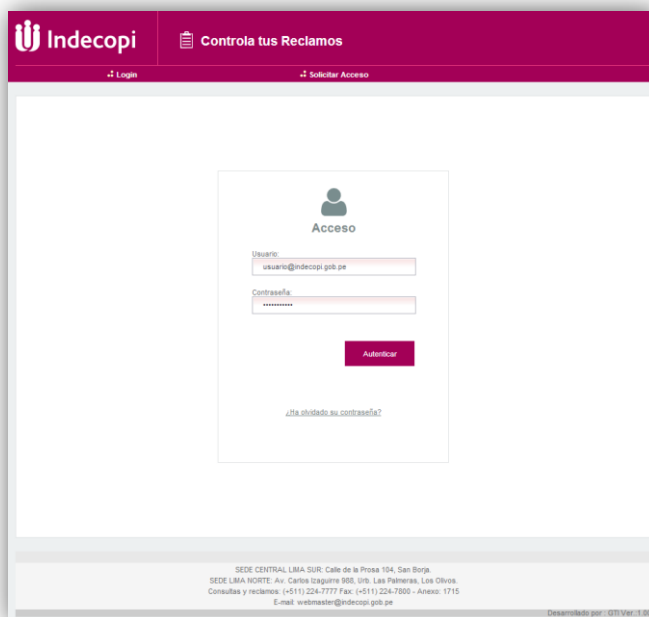
2. Ingresar al sistema

Ingresar al formulario de acceso mediante el siguiente enlace


http://servicios.indecopi.gob.pe/controlatusreclamos/pgw_login.seam

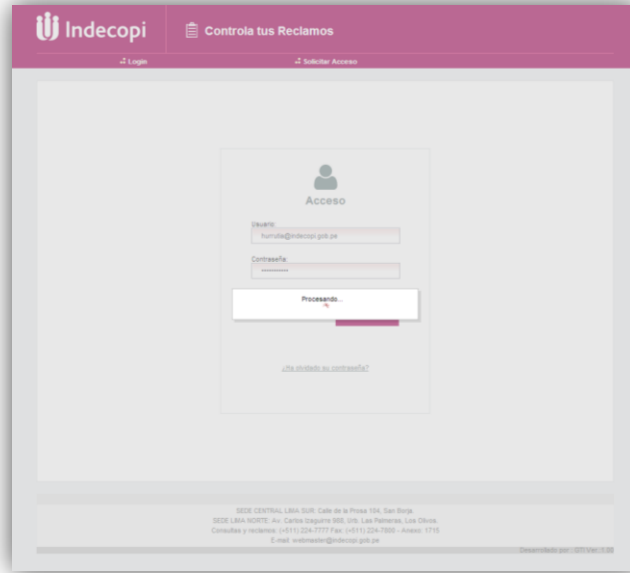
3. Validar sus credenciales de acceso

En el formulario de acceso, deberá ingresar sus credenciales y presionar el botón “Autenticar”



Formato: 1.0	MÉTODOLÓGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 8 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
Manual de Usuario		

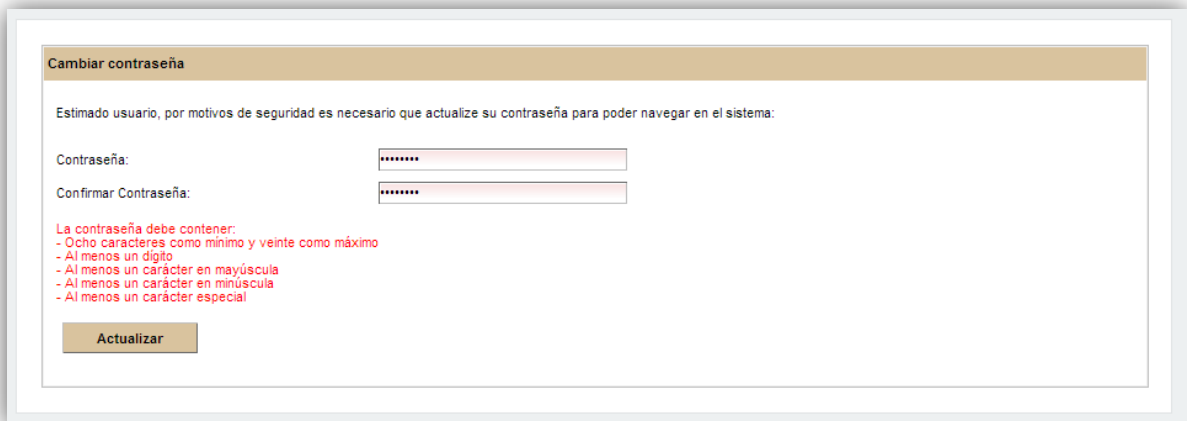


4. Cambiar contraseña


Si es la primera vez que ingresa al sistema, deberá cambiar su contraseña. Es necesario que la nueva contraseña cumpla con los siguientes requisitos de seguridad:

- Ocho caracteres como mínimo y veinte como máximo
- Al menos un dígito
- Al menos un carácter en mayúscula
- Al menos un carácter en minúscula
- Al menos un carácter especial

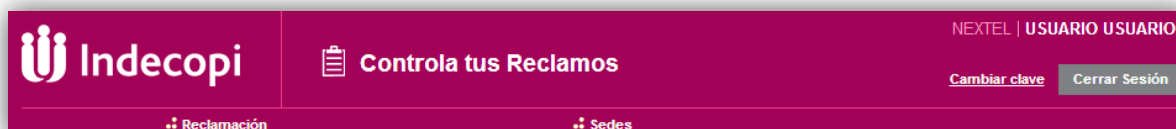
¿Es necesario que la contraseña cumpla estos requisitos? Creo que sería mejor que sólo tenga el punto 1 y lo demás dejarlo a criterio del usuario.



Formato: 1.0	MÉTODOLÓGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 9 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
	<i>Manual de Usuario</i>	

Además, usted podrá cambiar su contraseña siempre que lo desee desde la opción **“Cambiar clave”**, ubicada en la parte superior derecha del sistema.



5. Recuperar contraseña de acceso

En caso haya olvidado su contraseña, acceda a la opción **“¿Ha olvidado su contraseña?”**, la cual se encuentra en el formulario de acceso. Luego ingrese su usuario y presione el botón **“Enviar”**, el sistema le enviará un mensaje a su correo electrónico con los pasos a seguir.

Obtener contraseña

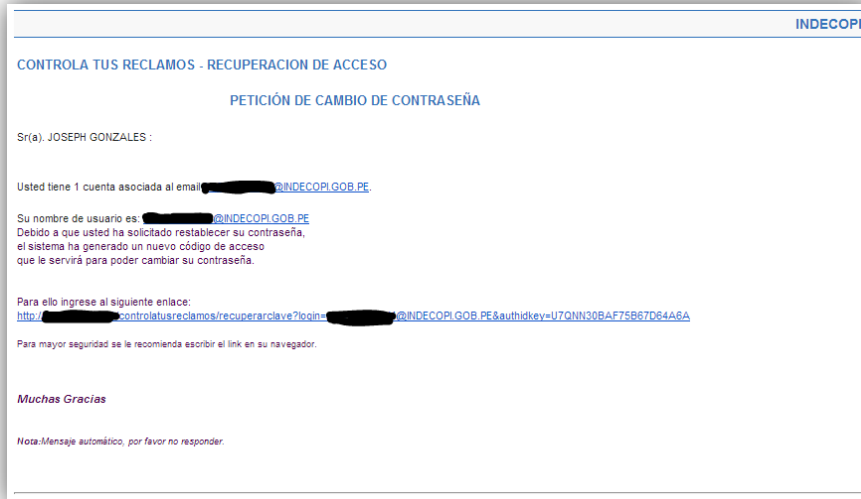
Por favor ingrese el correo electrónico con el cual se registró. Le enviaremos la información de su cuenta:

Correo Electrónico:

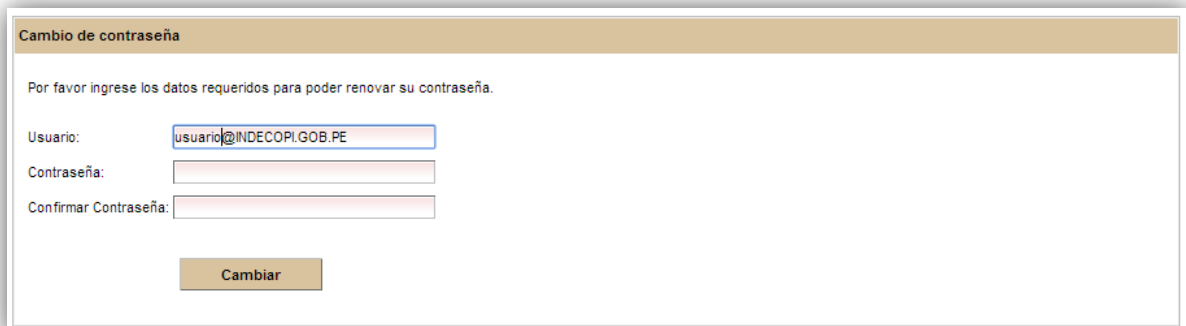
Formato: 1.0	MÉTODOLOGÍA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 10 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

6. Cargo de solicitud de recuperación de contraseña


Usted recibirá un mensaje de correo desde la cuenta operacionesenlinea@indecopi.gob.pe



Luego deberá acceder al enlace y realizar el cambio de su contraseña, esta operación se realiza solo para la primera vez que accede al sistema.



The screenshot shows a web form titled "Cambio de contraseña". It prompts the user to enter their email address to renew their password. The form includes three input fields: "Usuario:" with the value "usuario@INDECOPI.GOB.PE", "Contraseña:", and "Confirmar Contraseña:". A "Cambiar" button is located at the bottom of the form.

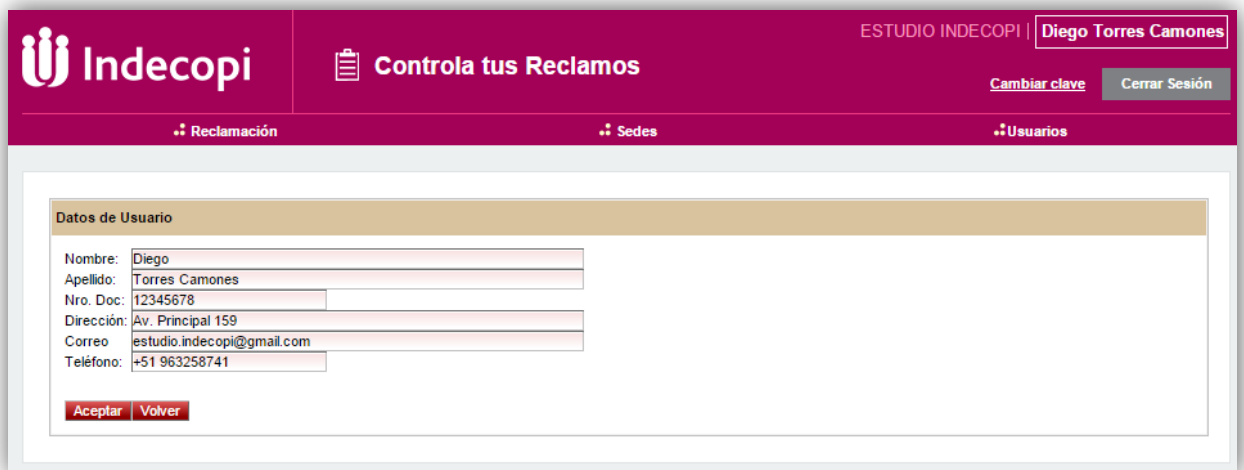
	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
	<i>Manual de Usuario</i>	

7. Cambio de Datos del Administrador.

En la parte superior Ud. puede dar clic sobre el nombre y a continuación se mostrarán los datos de la persona, se puede actualizar los datos como Nombre Apellido, Nro. Documento, Dirección, Correo, Teléfono.

Es necesario cerrar sesión y volver a ingresar para verificar los cambios. Cambiando el correo se cambia también el usuario de logeo.

La opción de edición solo está habilitada para los usuarios administradores generales, a los demás administradores se podrá cambiar desde el menú Usuarios.



The screenshot shows the 'Controla tus Reclamos' web interface. At the top, there is a navigation bar with the Indecopi logo, the title 'Controla tus Reclamos', and the user's name 'Diego Torres Camones'. Below the navigation bar, there are three menu items: 'Reclamación', 'Sedes', and 'Usuarios'. The main content area displays the 'Datos de Usuario' form with the following fields:

Nombre:	Diego
Apellido:	Torres Camones
Nro. Doc:	12345678
Dirección:	Av. Principal 159
Correo:	estudio.indecopi@gmail.com
Teléfono:	+51 963258741

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Aceptar' and 'Volver'.

Formato: 1.0	MÉTODOLOGÍA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 12 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

8. Selección de empresa a administrar

Cuando Ud. acceda al sistema se mostrarán las empresas a las cuales tiene acceso, como se muestra a continuación:

Seleccionar Empresa

A continuación se muestran la(s) empresa(s) asociada(s) a su cuenta, por favor seleccione una:

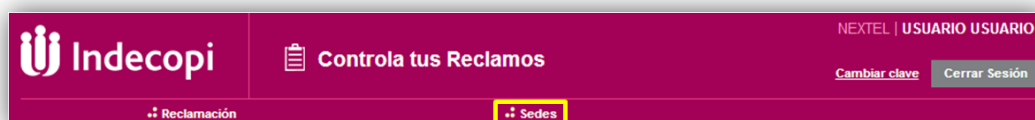
Nro.	Razón Social	Nro Documento	Opc.
1	ESTUDIO INDECOPI	10258999830	<input checked="" type="checkbox"/>
2	ESTUDIOS GENERALES	10258999830	<input checked="" type="checkbox"/>
3	EMPRESA 3 SAC	20145874598	<input checked="" type="checkbox"/>
4	EMPRESA 2	20514585745	<input checked="" type="checkbox"/>

Ud. debe seleccionar la empresa con la cual va a consultar/registrar hojas de reclamación, si Ud. necesita administrar otra empresa, es necesario que salga del sistema, vuelva a iniciar sesión y seleccione la empresa.

D. Gestión de Sedes o Locales

1. Ingresar a la gestión de sedes

Para acceder a la gestión de sedes deberá estar autenticado en el sistema e ingresar a la opción **“Sedes”** del menú principal. Recordar que la función de administrar las sedes y los usuarios para cada una, está permitida solo al administrador general. Además en esta pantalla usted podrá visualizar los datos generales de cada sede, entre ellos el **“Código”** asignado por el sistema, dicho código será el que su empresa utilizará en caso desee realizar la carga masiva de hojas de reclamación.



Gestión de Sedes							
Razon Social: NEXTEL							
RUC: 20738057639							
Nombre Comercial: NEXTEL							
+ Agregar Sede Exportar sedes							
Nº	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Estado	Opc.
1	000001	SEDE CENTRAL	Lima/Lima/San Isidro	AV. CANAVAL Y MOREIRA 1245	015695289	Activo	
2	000002	SEDE LINCE	Lima/Lima/Lince	AV. JOSE LEAL 34535	9785566333	Cerrado	

2. Crear una sede

Para crear una nueva sede, presione la opción **“Agregar Sede”**

Gestión de Sedes							
Razon Social: NEXTEL							
RUC: 20738057639							
Nombre Comercial: NEXTEL							
+ Agregar Sede Exportar sedes							
Nº	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Estado	Opc.
1	000001	SEDE CENTRAL	Lima/Lima/San Isidro	AV. CANAVAL Y MOREIRA 1245	015695289	Activo	
2	000002	SEDE LINCE	Lima/Lima/Lince	AV. JOSE LEAL 34535	9785566333	Cerrado	

A continuación usted visualizará la siguiente pantalla:

Gestionar Sedes

Departamento:
 Provincia:
 Distrito:

Descripción:

Dirección:

Teléfono:

Luego de ingresar todos los datos obligatorios (Departamento, Provincia, Distrito, Descripción o nombre de la sede y dirección), deberá presionar el botón Guardar, si todo es correcto, aparecerá el botón “Actualizar” y se habilitará la opción para agregar administradores.

Gestionar Sedes

Departamento:
 Provincia:
 Distrito:

Descripción:


Dirección:









Teléfono:

[+ Agregar Administrador](#)

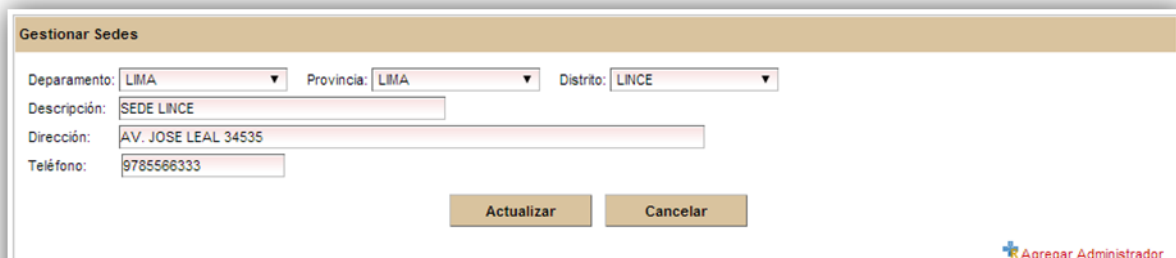
Nº	Nro Documento	Nombre	Correo	Estado	Opc.
<<<	<<	>>	>>>		

3. Editar una sede


Para actualizar los datos de una sede, presione el botón  , ubicado en la columna “Opc.” de cada sede.







Nº	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Estado	Opc.
1	000001	SEDE CENTRAL	Lima/Lima/San Isidro	AV. CANAVAL Y MOREIRA 1245	015695289	Activo	   
2	000002	SEDE LINCE	Lima/Lima/Lince	AV. JOSE LEAL 34535	9785566333	Cerrado	   

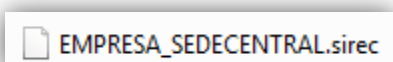
En la pantalla de edición de sede, usted podrá modificar los datos de la misma (dirección, teléfono, etc.) y para guardar sus cambios debe presionar el botón **“Actualizar”**




4. Generar licencia por Sede







En caso alguna de sus sedes no cuente con internet, podrá usar el “sistema cliente”, el mismo que le facilitara el registro de los reclamos, para ello deberá generar la licencia presionando el botón  , inmediatamente iniciará la descarga del archivo.

Nº	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Estado	Opc.
1	000001	SEDE CENTRAL	Lima/Lima/San Isidro	AV. CANAVAL Y MOREIRA 1245	015695289	Activo	  
2	000002	SEDE LINCE	Lima/Lima/Lince	AV. JOSE LEAL 34535	9785566333	Cerrado	  








5. Cerrar una Sede

Si desea dar por cerrada una sede, deberá presionar el botón  , esto inhabilitará el registro de reclamos para la sede seleccionada.

Nº	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Estado	Opc.
1	000001	SEDE CENTRAL	Lima/Lima/San Isidro	AV. CANAVAL Y MOREIRA 1245	015695289	Activo	  
2	000002	SEDE LINCE	Lima/Lima/Lince	AV. JOSE LEAL 34535	9785566333	Cerrado	  

6. Eliminar una Sede

Si desea eliminar una sede, deberá presionar el botón , recordar que al eliminar la sede, ya no podrá visualizar los reclamos correspondientes.

Nº	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Estado	Opc.
1	000001	SEDE CENTRAL	Lima/Lima/San Isidro	AV. CANAVAL Y MOREIRA 1245	015695289	Activo	 
2	000002	SEDE LINCE	Lima/Lima/Lince	AV. JOSE LEAL 34535	9785566333	Cerrado	 

7. Exportar Sedes


Para exportar las sedes registradas a una hoja de cálculo, deberá presionar la opción “Exportar sedes”.

Gestión de Sedes

Razon Social: NEXTEL
RUC: 20738057639
Nombre Comercial: NEXTEL




Sedes Registradas

Nº	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Estado	Opc.
1	000001	SEDE CENTRAL	Lima/Lima/San Isidro	AV. CANAVAL Y MOREIRA 1245	015695289	Activo	 
2	000002	SEDE LINCE	Lima/Lima/Lince	AV. JOSE LEAL 34535	9785566333	Cerrado	 

8. Carga Masiva de Sedes

En caso Ud. quiera realizar una carga masiva de sedes, deberá hacer clic en la Opción **Descargar Plantilla**, a continuación abrirá el archivo Excel descargado y seguirá las opciones indicadas dentro del Excel, cuando tenga guardado el archivo Excel, deberá regresar al sistema y clic en la opción **Cargar Sedes**, seleccionar el archivo Excel y se cargarán las sedes.

Gestión de Sedes


Razon Social: ESTUDIO INDECOPI
RUC: 10258996630
Nombre Comercial: ESTUDIO INDECOPI






Sedes Registradas

Nº	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Estado
1	000001	SEDE LORETO	Lima/Lima/Rimac	Jdjkdjd	54544	Activo

	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
	<i>Manual de Usuario</i>	



SISTEMA DE RECLAMACIONES
FORMATO CARGA SEDES

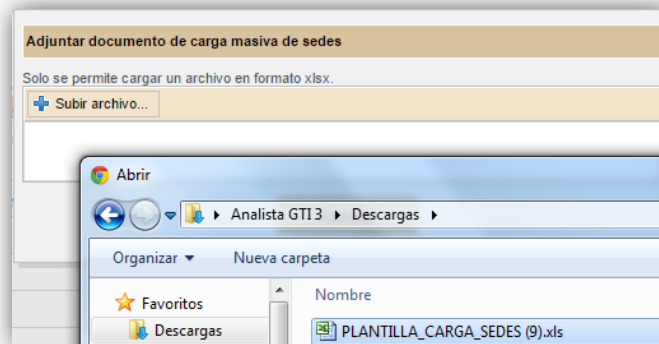
Instrucciones:

- 1) Ingrese la descripción, dirección teléfono, distrito, provincia y departamento de cada sede.
- 2) Presiones el botón ejecutar para obtener los codigos de equivalencia del distrito, provincia y departamento.
- 3) Las denominaciones que se encuentren con errores se resaltarán en color verde, luego de corregirlas vuelva a presionar el botón ejecutar.


Consideraciones:

Los campos ingresados se cargarán tal cual se ingresen en este formato, se recomienda el uso de mayúsculas.
 No debe dejar filas en blanco
 Ingresar como máximo 1000 sedes

DESCRIPCIÓN	DIRECCION	TELEFONO	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENT	COD_DI	COD_PRC	COD



Formato: 1.0	MÉTODOLOGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 18 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA CONFERENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
Manual de Usuario	

E. Gestión de Usuarios

1. Ingresar a la gestión de usuarios

Para acceder a la gestión de usuarios deberá estar autenticado en el sistema e ingresar a la opción “Usuarios” del menú principal. En esta sección Ud. podrá definir qué usuario(s) tiene(n) acceso a determinadas sedes.



Gestión Usuarios

Razon Social: ESTUDIO INDECOPI
RUC: 10258996630
Nombre Comercial: ESTUDIO INDECOPI

[+ Agregar Administrador](#)

N°	Nro Documento ↓	Nombre ↓	Correo ↓	Estado	Opc.
1	29383232	Marias Rosario Meneses	mlopez@estudio.com	Activo	
2	43243424	Diego Marco Toranzo	ltoranzo@estudio.com	Activo	
3	25836991	Luis Felipe Aguilar	laguilar@gmail.com	Activo	
4	23123123	Pool Carranza	pcarranza@estudioindecopi.gob.pe	Activo	
5	3442342	Orlando Ortega	yy@estudio.com	Inactivo	

Formato: 1.0	MÉTODOLÓGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 19 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

2. Creación de un usuario

Para crear un usuario, clic en el menú Usuarios y clic en la opción **Agregar Administrador**. Ingrese los datos solicitados, además debe escoger como mínimo una sede, en caso de dar acceso a varias sedes habilite la opción **Administrar Varias Sedes**, cuando de clic en el botón guardar llegará un correo indicando la contraseña para acceder al sistema.

Datos de Administrador

Nombre:

Apellido:

Nro. Doc:

Dirección:

Teléfono:


Correo:

Administrar Varias sedes

El usuario tendrá acceso a consulta y registro de reclamaciones de las sedes que tengan la opción de seleccionar marcada:

N°	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Estado	Seleccionar
1	000001	SEDE LORETO	Lima/Lima/Rimac	Jdjddjd	54544	Activo	<input type="checkbox"/>
2	000002	ANEXO ESTUDIO INDECOPI	Amazonas/Utcubamba/Yamon	ANEXO	9999999999999999999	Activo	<input type="checkbox"/>
3	000003	SEDE PUNO 1	Puno/Huancane/Pusi	AV. PRINCIPAL 584	665465	Activo	<input type="checkbox"/>
4	000004	OFICINA PASCO	Pasco/Daniel Carrion/Sta Ana De Tusi	AV. ARTEAGA 621	4758265	Activo	<input type="checkbox"/>
5	000005	OFICINA SUR	Ica/Chincha/Sunampe	AV. JOSE ALCIDES 643	151651	Activo	<input type="checkbox"/>
6	000006	OFICINA TRUJILLO	La Libertad/Trujillo/Trujillo	JR. TRUJILLO 621	1551515	Activo	<input type="checkbox"/>
7	000007	SEDE HUANUCO	Huanuco/Huanuco/Huanuco	AV. TALARA 434	349343	Activo	<input type="checkbox"/>

3. Editar un administrador de Sede

Para editar un administrador, ingresar a la sección **Usuarios** y luego presionar el botón  (Editar Usuario), ubicado en la columna **Opc.** Luego de ello se abrirá la siguiente ventana, en la cual podrá modificar los datos del usuario y presionar el botón **Actualizar**, ubicado en la parte inferior, además podrá editar los accesos a las sedes que correspondan.

N°	Nro Documento	Nombre	Correo	Estado	Opc.
1	44804757	USUARIO USUARIO	usuario@indecopi.gob.pe	Activo	  

Datos de Administrador

Nombre:

Apellido:

Nro. Doc:

Dirección:

Teléfono:


Correo:

Administrar Varias sedes

El usuario tendrá acceso a consulta y registro de reclamaciones de las sedes que tengan la opción de seleccionar marcada:


N°	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Estado	Seleccionar
1	000001	SEDE LORETO	Lima/Lima/Rimac	XXXXXXXXXX	54544	Activo	<input checked="" type="checkbox"/>
2	000002	ANEXO ESTUDIO INDECOPI	Amazonas/Utcubamba/Yamon	XXXXXXXXXX	99999999999999999999	Activo	<input checked="" type="checkbox"/>
3	000003	SEDE PUNO 1	Puno/Huancane/Pusi	XXXXXXXXXX	665465	Activo	<input checked="" type="checkbox"/>
4	000004	OFICINA PASCO	Pasco/Daniel Carrion/Sta Ana De Tusi	XXXXXXXXXX	4758265	Activo	<input type="checkbox"/>
5	000005	OFICINA SUR	Ica/Chincha/Sunampe	XXXXXXXXXX	151651	Activo	<input type="checkbox"/>
6	000006	OFICINA TRUJILLO	La Libertad/Trujillo/Trujillo	XXXXXXXXXX	1551515	Activo	<input type="checkbox"/>
7	000007	SEDE HUANUCO	Huanuco/Huanuco/Huanuco	XXXXXXXXXX	349343	Activo	<input type="checkbox"/>

4. Deshabilitar/Habilitar un administrador

Para deshabilitar o habilitar un administrador según sea necesario, deberá ingresar a la opción **Usuarios** y luego presionar el botón , ubicado en la columna **Opc** del usuario que desee habilitar/deshabilitar. Esto impedirá que dicho administrador pueda ingresar al sistema web.

N°	Nro Documento	Nombre	Correo	Estado	Opc.
1	44804757	USUARIO USUARIO	usuario@indecopi.gob.pe	Activo	

5. Eliminar un administrador

Para eliminar un administrador según sea necesario, deberá ingresar a la opción **Usuarios** y luego presionar el botón , ubicado en la columna **Opc** del usuario que desee eliminar.

N°	Nro Documento	Nombre	Correo	Estado	Opc.
1	44804757	USUARIO USUARIO	usuario@indecopi.gob.pe	Activo	

E. Gestión de Hojas de Reclamación

1. Buscador de hojas de reclamaciones

Para visualizar las hojas de reclamación registradas, se habilitó un buscador con los siguientes filtros (estado, fecha inicio y fin, sede, número de reclamo, bien, tipo de reclamo y nombre o razón social). Luego de ingresar o seleccionar los datos necesarios, presione el botón **“Mostrar”** para visualizar las hojas en la tabla inferior.

Al buscar un reclamo, tenga siempre en cuenta las opciones de búsqueda:

- Estado del reclamo: **Creado** (Cuando aún no tiene respuesta), **Atendido** (Cuando se ha consignado una respuesta), **Todos**
- Rango de Fecha: **Desde y Hasta**

Por defecto el sistema filtrará los reclamos en estado de **Creados** y con un rango de fechas **hasta 5 días antes de la fecha actual** de consulta.

Gestión de hojas de reclamación

Por estado del reclamo: Desde: Hasta:

Sede: Todos

Nro de Reclamo: Bien Contratado: Reclamación:

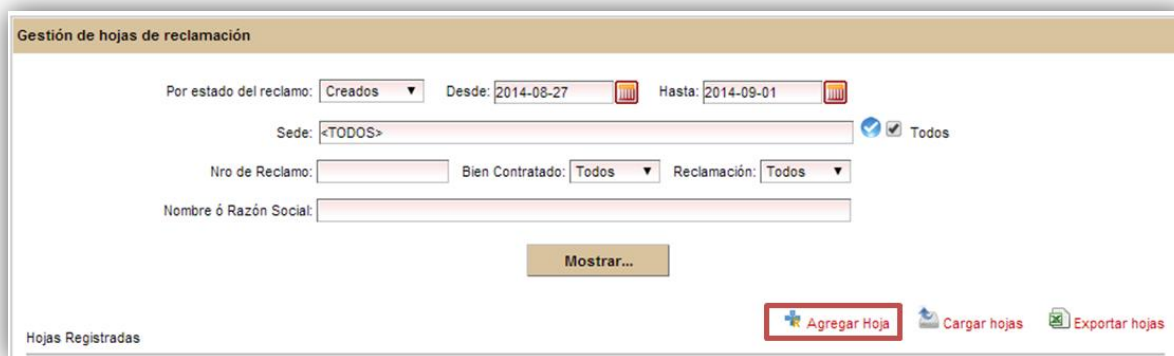
Nombre ó Razón Social:


Hojas Registradas

Nº	Identificador	Sede	Fecha	Raz. Social ó Nombres y Apellidos	Bien Contratado	Reclamación	Fecha de Respuesta	Acción Adoptada	Estado	Opc.
1	000000003-2014	SEDE CENTRAL	2014-08-29	JUAN LOPEZ	Producto	Reclamo			Creado	
2	000000002-2014	KFC 0455	2014-08-29	ISRAEL ABREGU	Producto	Reclamo			Creado	

2. Agregar una nueva hoja de reclamación


Para agregar una nueva hoja de reclamación, deberá presionar el enlace “Agregar hoja”



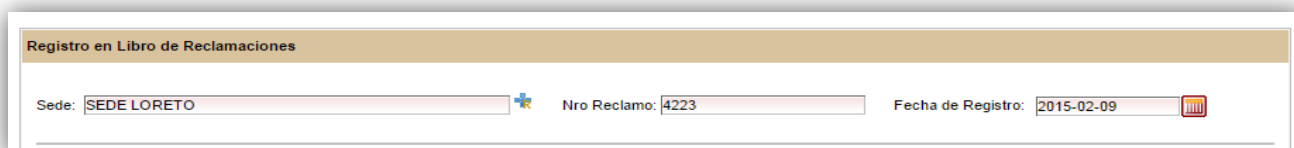
Luego de ello, deberá llenar todos los datos necesarios, iniciando con la sede, para ello presionar el botón , luego se mostrará la siguiente ventana:



N°	Código	Descripción	Ubigeo	Dirección	Teléfono	Opc.
1	000001	SEDE CENTRAL	Lima/Lima/San Isidro	AV. CANAVAL Y MOREIRA 1245	015695289	
2	000002	SEDE LINCE	Lima/Lima/Lince	AV. JOSE LEAL 34535	9785566333	
3	000021	KFC 0455	Lima/Lima/Chorrillos	avenida javier prado oeste		

Usted, deberá seleccionar la sede sobre la cual desea registrar el reclamo, para ello presionar el botón  ubicado en la columna “Opc.” Luego de ello continúe con el registro de los siguientes datos.

El número de reclamo será el correlativo siguiente según se tengan registrados en cada sede, si fuera necesario, Ud. puede cambiar este número de reclamo, el campo es alfanumérico.



Continúe registrando los datos:

Datos del consumidor reclamante

1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

Tipo de Persona: Natural Juridica

Nombres: Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Domicilio:

Tipo de Documento: DNI CE RUC Número de Documento:

Correo Electrónico: Teléfono:

Menor de Edad: NO SI

Identificación del bien contratado

(En el tipo de bien deberá escoger si es un Producto o Servicio o ambos)

2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO

Seleccione tipo: Producto Servicio

Monto Reclamado:

Descripción:

Contador de caracteres (Máximo 4000), Restantes:

Detalle de la reclamación

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN ?


Seleccione tipo: Reclamo Queja

Detalle:
Contador de caracteres (Máximo 4000), Restantes: 4000

Pedido:
Contador de caracteres (Máximo 4000), Restantes: 4000


Finalmente deberá ingresar el código Captcha que se muestra en la imagen y presionar el botón guardar.

Escriba texto que aparece en la imagen:

A continuación se mostrará una confirmación del reclamo registrado, ademas podrá descargar el formato de reclamación del link 


Resumen Reclamo

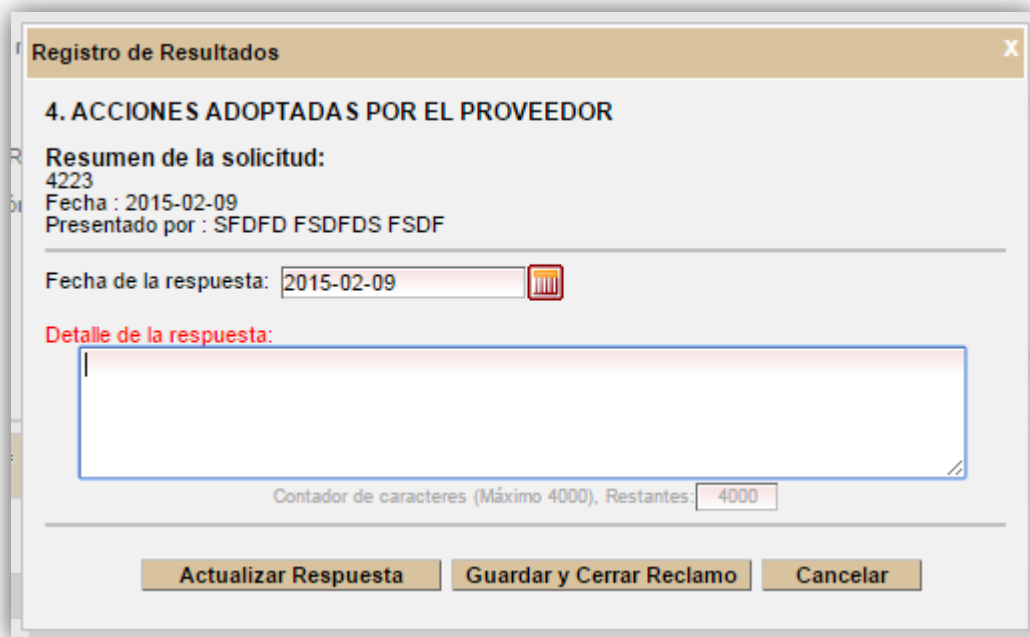
Se registró la reclamación N°: 4223-2015

Puede descargar la hoja haciendo clic en el siguiente enlace: 

Importante: No olvidar entregar una copia física o virtual al proveedor de su reclamo, en caso se use el sistema como libro de reclamaciones virtual.
 Recuerde: Para dar respuesta o recuperar la hoja de reclamación ir a la bandeja de reclamación y utilizar las opciones de búsqueda.

3. Registrar o Actualizar la Respuesta


Para registrar la respuesta a una hoja de reclamación, deberá encontrarse en la bandeja de hojas de reclamación utilizando los filtros (ver punto 1), luego presionar el botón  (Ingresar/Actualizar respuesta), se abrirá la siguiente ventana:



Registro de Resultados
X

4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR


Resumen de la solicitud:
4223
Fecha : 2015-02-09
Presentado por : SFDFD FSDFDS FSDF

Fecha de la respuesta: 

Detalle de la respuesta:


Contador de caracteres (Máximo 4000). Restantes:

Actualizar Respuesta
Guardar y Cerrar Reclamo
Cancelar


	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA CONFERENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
	<i>Manual de Usuario</i>	

- Si Ud. tiene la respuesta final del reclamo ingrese el detalle de la respuesta, escoja de fecha de respuesta y de clic en la opción **Guardar y Cerrar Reclamo**, con esto el reclamo pasa a estado **Atendido**.
Importante: Una vez que se cierre el reclamo no es posible modificar la respuesta.
- Si Ud. quiere actualizar el seguimiento del reclamo ingrese el detalle de respuesta y clic en la opción **Actualizar Respuesta**, con esto el reclamo permanece en estado **Creado**.


4. Solicitar prórroga

Si desea solicitar una prórroga de 30 días adicionales sobre una hoja de reclamación, deberá encontrarse en la bandeja de hojas de reclamación, y luego presionar el botón  correspondiente al reclamo al cual desea solicitar la prórroga.

5. Ver reclamo en PDF

Para visualizar la hoja de reclamación, según el formato físico, deberá encontrarse en la bandeja de hojas de reclamación, y luego presionar el botón . Ello cargará una nueva ventana con el documento de la hoja de reclamación.

Formato: 1.0	MÉTODOLOGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 27 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

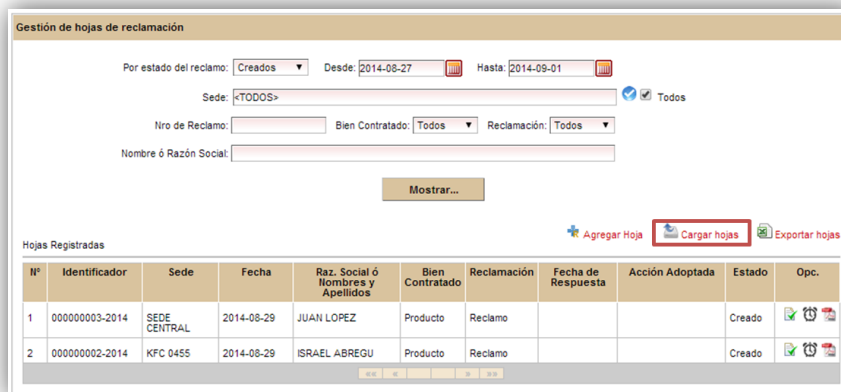
	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
	<i>Manual de Usuario</i>	

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000000003-2014			
FECHA:	29	AGOSTO	2014				
NEXTEL / RUC: 20738057639 SEDE: SEDE CENTRAL - AV. CANAVAL Y MOREIRA 1245 - CODIGO: 000001							
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE							
NOMBRE:	JUAN LOPEZ						
DOMICILIO:	AVENIDA JAVIER PRADO						
DNI / CE:	DNI: 12345678	TELÉFONO / E-MAIL:	/ jlopez@indecopi.pe				
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD] -							
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO							
PRODUCTO	X	MONTO RECLAMADO : 5000 soles					
SERVICIO		DESCRIPCIÓN : Computadora advance.					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	X	QUEJA ²	
DETALLE: El cpu hace demasiado ruido							
PEDIDO: Cambio de producto							

Formato: 1.0	MÉTODOLOGÍA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 28 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

6. Cargar hojas de reclamación

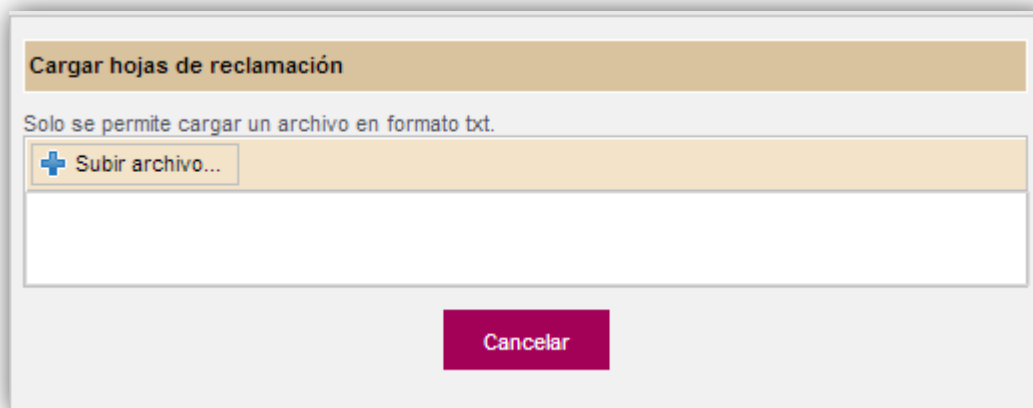
Si su empresa, usará la modalidad de carga de hojas de reclamación de forma masiva, primero deberá generar el archivo según el formato proporcionado por el INDECOPI (ver sección **H. FORMATO HOJAS DE RECLAMACIÓN**), luego presionar el botón “Cargar hojas”.



Por estado del reclamo: Desde: Hasta:
 Sede: Todos
 Nro de Reclamo: Bien Contratado: Reclamación:
 Nombre ó Razón Social:

N°	Identificador	Sede	Fecha	Raz. Social ó Nombres y Apellidos	Bien Contratado	Reclamación	Fecha de Respuesta	Acción Adoptada	Estado	Opc.
1	000000003-2014	SEDE CENTRAL	2014-08-29	JUAN LOPEZ	Producto	Reclamo			Creado	
2	000000002-2014	KFC 0455	2014-08-29	ISRAEL ABREGU	Producto	Reclamo			Creado	

Se abrirá la siguiente ventana, mediante la cual deberá subir el archivo TXT y esperar que el proceso de carga masiva finalice.

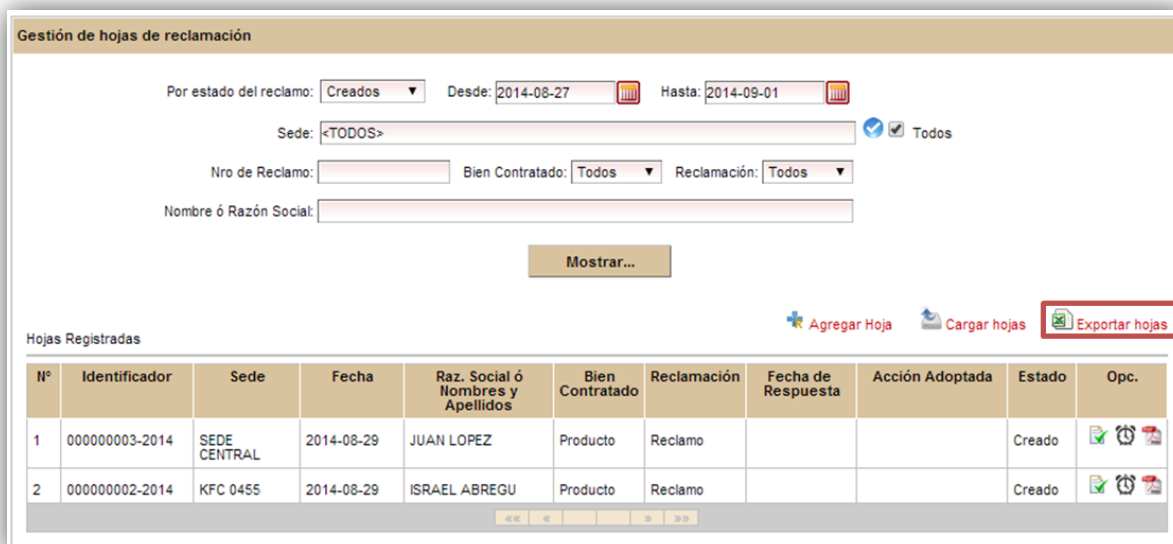


Cargar hojas de reclamación

Solo se permite cargar un archivo en formato txt.

7. Exportar hojas de reclamación

Si desea generar un reporte de las hojas de reclamación registrada, deberá realizar una búsqueda previa (ver punto 1), y luego presionar el enlace “Exportar hojas”.



Nº	Identificador	Sede	Fecha	Raz. Social ó Nombres y Apellidos	Bien Contratado	Reclamación	Fecha de Respuesta	Acción Adoptada	Estado	Opc.
1	000000003-2014	SEDE CENTRAL	2014-08-29	JUAN LOPEZ	Producto	Reclamo			Creado	
2	000000002-2014	KFC 0455	2014-08-29	ISRAEL ABREGU	Producto	Reclamo			Creado	

8. Reclamos Sin Respuesta

G. Gestión de Hojas de Reclamación (módulo cliente)

Pensando en la posibilidad de que ciertas sedes de una empresa no puedan contar con acceso a internet. El sistema “Controla tus reclamos”, provee una aplicación de escritorio que podrá ser descargada del sitio web. http://servicios.indecopi.gob.pe/controlatusreclamos/pgw_login.seam El sistema tiene como objetivo brindar un formulario que permita el registro de reclamaciones de las empresas, así como también brinda mecanismos para que las empresas puedan reportar en masivo sus hojas de reclamaciones. Manteniendo el objetivo primordial que es fortalecer la supervisión y fiscalización del cumplimiento del Libro de Reclamaciones.

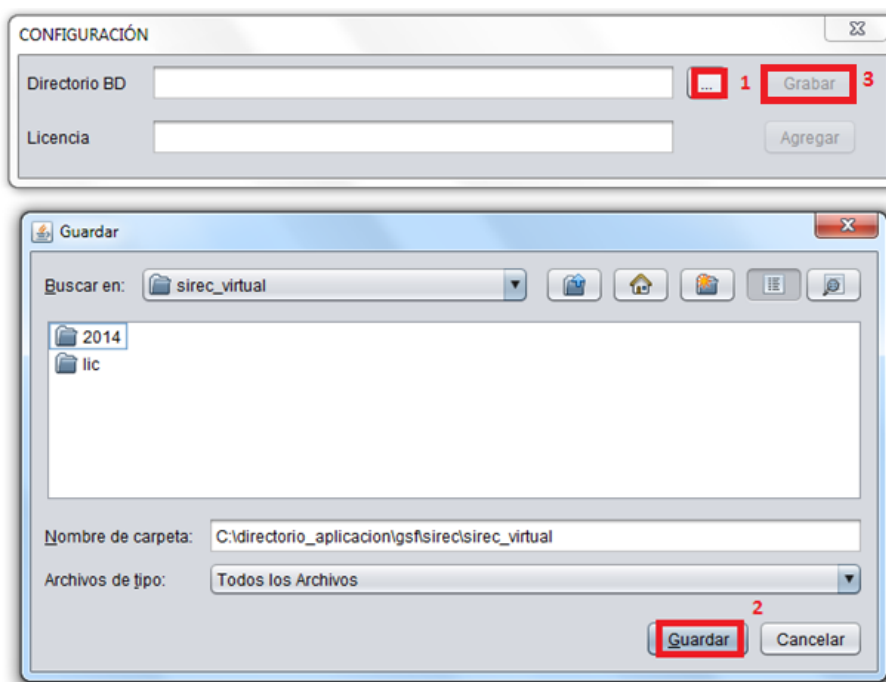
1. Configuración Inicial

Para empezar a trabajar con el sistema cliente es necesario descargar el software desde la página http://servicios.indecopi.gob.pe/controlatusreclamos/pgw_login.seam, crear la sede correspondiente y generar una licencia para la sede ver apartado (D. **Gestión de Sedes o Locales**).

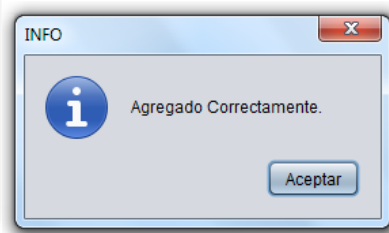
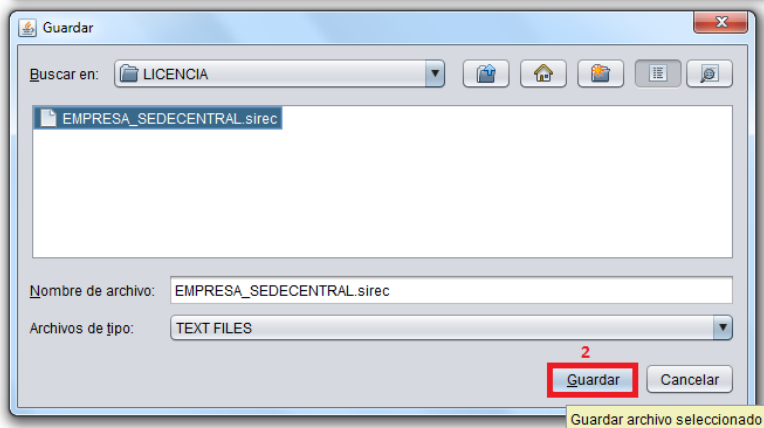
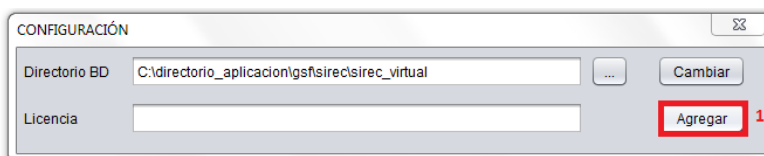
Seguidamente colocar el archivo descargado en un lugar visible, de fácil acceso como por ejemplo el escritorio, ejecutar el programa presione sobre el icono aparecerá una ventana de login como esta:



Presione sobre el botón enmarcado de color rojo para realizar la configuración inicial, seguidamente aparecerá una ventana en la cual seleccionaremos la ruta a utilizar por el aplicativo y presione en el botón GRABAR. Dicha ruta cumple dos funciones, contiene tanto los archivos de configuración como el repositorio de datos.



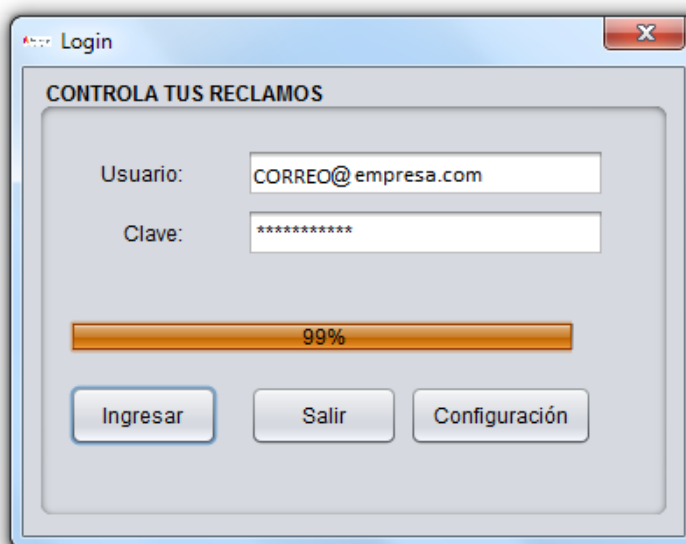
Seguidamente agregamos la licencia descargada y damos click sobre el botón guardar, mostrándonos un mensaje satisfactorio al cargar la licencia.



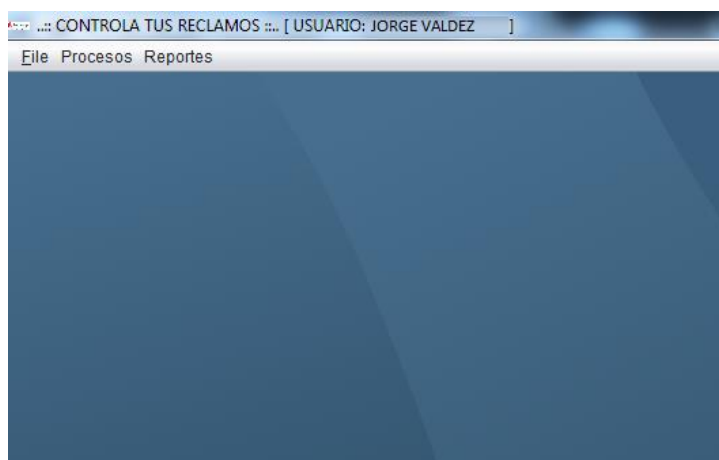
NOTA: En caso de querer modificar la ubicación de la carpeta principal, se deberá cargar nuevamente la licencia. Tener en cuenta que la información de los reclamos se podría perder y comenzar el contador de cero. Para evitar la pérdida de información se deberá copiar manualmente todos los archivos que estén dentro de la carpeta origen hacia la nueva dirección configurada.

2. Ingresar al sistema

En el formulario de acceso, ingresar sus credenciales y presionar el botón “Ingresar”



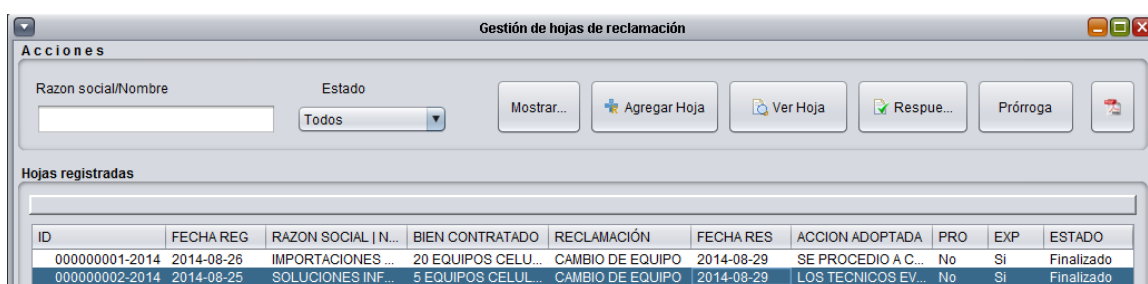
Aparecerá una pantalla de bienvenida, en la cual en la parte superior se visualiza al usuario actual que ingreso al sistema, además se muestran las opciones de registro de reclamaciones y los reportes asociados.



NOTA: El cambio de contraseña solo se da en el sistema web de “CONTROLA TUS RECLAMOS”, para actualizar la información de la contraseña se debe generar una nueva licencia y cambiarla en la configuración. Ver APARTADO (**F. Gestión de Hojas de Reclamación (módulo cliente) ANEXO 1**).

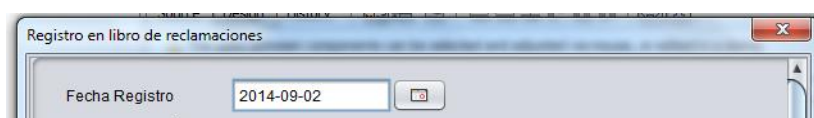
3. Buscador de hojas de reclamaciones

Para visualizar las hojas de reclamación registradas, se habilitó un buscador con los siguientes filtros (estado, nombre o razón social). Luego de ingresar o seleccionar los datos necesarios, presione el botón “Mostrar” para visualizar las hojas en la tabla inferior.



4. Agregar una nueva hoja de reclamación

Para agregar una nueva hoja de reclamación, deberá presionar el botón  .



Datos del consumidor reclamante

1. Identificación del consumidor reclamante

Tipo de Persona: Natural Jurídica

Nombre:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Domicilio:

Tipo Documento: DNI RUC CE N°:

Teléfono:

Correo:

Menor de edad: NO SI

Identificación del bien contratado

2. Identificación del bien contratado

Seleccione Tipo: Producto Servicio

Monto Reclamado:

Descripción:

Detalle de la reclamación

3. Detalle de la reclamación


Seleccione Tipo: Reclamo Queja ?


Detalle:

Pedido:

Finalmente deberá presionar el botón guardar.


5. Ver Hoja de reclamación

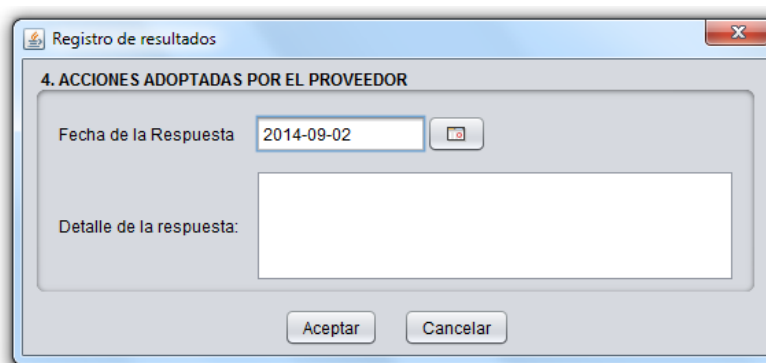
Si desea visualizar una hoja de reclamación, deberá encontrarse en la bandeja de hojas de reclamación, buscar y seleccionar el registro, y luego presionar el botón  "VER HOJA". El cual

Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
<i>Manual de Usuario</i>	

permitirá visualizar la hoja en un formulario similar al de registrar hoja. Cargada con la información correspondiente a dicha hoja de reclamación.


6. Registrar respuesta

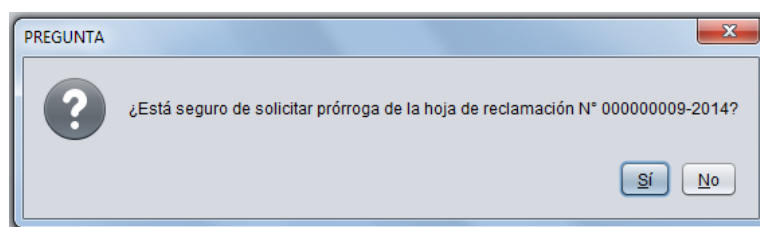
Para registrar la respuesta a una hoja de reclamación, deberá encontrarse en la bandeja de hojas de reclamación, seleccionar una fila de la tabla mostrada, y luego presionar el botón  “Agregar Respuesta”, se abrirá la siguiente ventana:




Deberá ingresar la fecha y detalle de la respuesta y presionar el botón “Aceptar”.

7. Solicitar prórroga

Si desea solicitar una prórroga de 30 días adicionales sobre una hoja de reclamación, deberá encontrarse en la bandeja de hojas de reclamación, seleccionar el registro, y luego presionar el botón  “PRORROGA”, aparecerá un mensaje de confirmación para efectuar la operación.



8. Ver reclamo en PDF

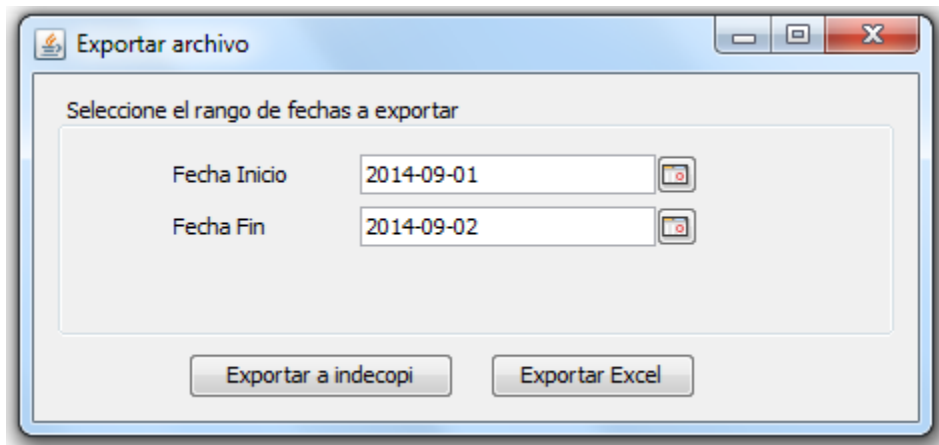
Para visualizar la hoja de reclamación, según el formato físico, deberá encontrarse en la bandeja de hojas de reclamación, seleccionar el registro y luego presionar el botón . Ello cargará una nueva ventana con el documento de la hoja de reclamación.

Formato: 1.0	MÉTODOLÓGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 35 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000000003-2014		
FECHA:	29	AGOSTO	2014			
NEXTEL / RUC: 20738057639 SEDE: SEDE CENTRAL - AV. CANAVAL Y MOREIRA 1245 - CODIGO: 000001						
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE						
NOMBRE:	JUAN LOPEZ					
DOMICILIO:	AVENIDA JAVIER PRADO					
DNI / CE:	DNI: 12345678	TELÉFONO / E-MAIL:	/ jlopez@indecopi.pe			
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD] -						
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO						
PRODUCTO	X	MONTO RECLAMADO : 5000 soles				
SERVICIO		DESCRIPCIÓN : Computadora advance.				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	X	QUEJA ²
DETALLE: El cpu hace demasiado ruido						
PEDIDO: Cambio de producto						

9. Exportar hojas de reclamación

Si desea generar un reporte de las hojas de reclamación registradas, deberá realizar una búsqueda por rangos de fechas, y luego presionar el botón “Exportar hojas”.



Si lo que se quiere es reportar las hojas al INDECOPI deberá realizar una búsqueda por rangos de fechas, y luego presionar el botón “Exportar a INDECOPI”. El archivo generado contiene la información de las hojas que aún no han sido exportadas y finalizadas, dicho archivo tiene la extensión “TXT” y cuenta con el formato correcto para cargar las hojas en el sistema “CONTROLA TUS RECLAMOS” (WEB).


H. Formato del archivo de carga masiva de reclamos

Si la empresa no desea usar el sistema “Controla tus reclamos” como libro de reclamación, se le brindará la opción de realizar una carga masiva de sus reclamos para ello ver el apartado **(E. Gestión de Hojas de Reclamación)**, el archivo plano que deberá generar la empresa (área de sistemas o similar) contiene todos los datos de la hoja de reclamación separadas por pipes “|” y cada línea del archivo representa una hoja de reclamación

Formato:


CODIGO DE SEDE|NRO DE RECLAMO(000000001)|AÑO DE RECLAMO(YYYY)|FECHA(YYYY-MM-DD)|NOMBRES O RAZON SOCIAL|DIRECCION|NRO DOCUMENTO|TELEFONO|EMAIL|PADRE O MADRE(MENORES DE EDAD)|TIPO DEL BIEN(PRODUCTO=P O SERVICIO=S O AMBOS=PS)|MONTO RECLAMADO(TEXTO)|DESCRIPCION|TIPO DE RECLAMO(RECLAMO=R O QUEJA=Q)|DETALLE|PEDIDO|FECHA DE RESPUESTA(YYYY-MM-DD)|DESCRIPCION DE LA RESPUESTA

CAMPO	TIPO DE DATO	OBLIGATORIO	DESCRIPCIÓN
CODIGO DE SEDE	Cadena de texto (6 caracteres como máximo)	SI	Es el código que el sistema “Controla tus reclamos”, asigna a cada sede de la empresa al momento de registrarla.
NRO DE RECLAMO	Cadena de texto (9 caracteres como máximo)	SI	Correlativo alfanumérico utilizado para identificar una hoja de reclamación dentro de un año.

	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
	<i>Manual de Usuario</i>	

AÑO DE RECLAMO	Numérico (4 dígitos)	SI	Año en que se realizó el reclamo
FECHA	Fecha	SI	Fecha en la que se realizó la reclamación. En el formato YYYY-MM-DD
NOMBRES O RAZÓN SOCIAL	Cadena de texto (150 caracteres como máximo)	SI	Nombres o razón social del reclamante
DIRECCIÓN	Cadena de texto (150 caracteres como máximo)	SI	Domicilio del reclamante
NRO DOCUMENTO	Cadena de texto (11 caracteres como máximo)	SI	Documento de identificación del reclamante. Para el caso de personas jurídicas ingresarán el ruc, para el caso de personas naturales DNI.
TELEFONO	Cadena de texto (50 caracteres como máximo)	NO	Número telefónico del reclamante.
EMAIL	Cadena de texto (80 caracteres como máximo)	NO	Email del reclamante.
PADRE O MADRE(MENORES DE EDAD)	Cadena de texto (150 caracteres como máximo)	NO	Nombres y apellidos del apoderado en caso de que el reclamante sea menor de edad.
TIPO DEL BIEN	Cadena de texto (2 caracteres como máximo)	SI	Tipo del bien contratado. Valores posibles: P=PRODUCTO S=SERVICIO


Formato: 1.0	MÉTODOLOGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 38 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

Sistema Controla tus Reclamos		 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
<i>Manual de Usuario</i>		

				PS= PRODUCTO Y SERVICIO
MONTO RECLAMADO	Cadena de texto (100 caracteres como máximo)	SI	Descripción del importe involucrado en la reclamación.	
DESCRIPCION	Cadena de texto (4000 caracteres como máximo)	SI	Descripción del producto o servicio reclamado.	
TIPO DE RECLAMO(RECLAMO=R O QUEJA=Q)	Cadena de texto (1 carácter como máximo)	SI	<p>Reclamo(R): Disconformidad relacionada a los productos o servicios.</p> <p>Queja(Q): Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.</p> <p>Valores posibles: R=RECLAMO ó Q=QUEJA</p>	
DETALLE	Cadena de texto (4000 caracteres como máximo)	SI	Detalle de la reclamación.	
PEDIDO	Cadena de texto (4000 caracteres como máximo)	SI	Pedido del reclamante.	
FECHA DE RESPUESTA(YYYY-MM-DD)	Fecha	NO	Fecha en que el usuario atendió la reclamación. En el formato YYYY-MM-DD	
DESCRIPCION DE LA RESPUESTA	Cadena de texto (4000 caracteres como máximo)	NO	Descripción de la respuesta brindada al reclamante.	

Ejemplo:

Formato: 1.0	MÉTODOLOGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 39 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA CONFERENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
	<i>Manual de Usuario</i>	

000001|000000005|2014|2014-07-19|ARACELY ARRIETA MENDOZA|JR. LOS FICUS 1356 SANTA ANITA|45805689|5275623|a.arrieta@micorreo.com||P|5000 nuevos soles|Laptop TOSHIBA|R|La laptop presenta fallas en la pantalla|Se solicita cambio del equipo|2014-08-01|Se reparó la pantalla de la laptop

Consideraciones:

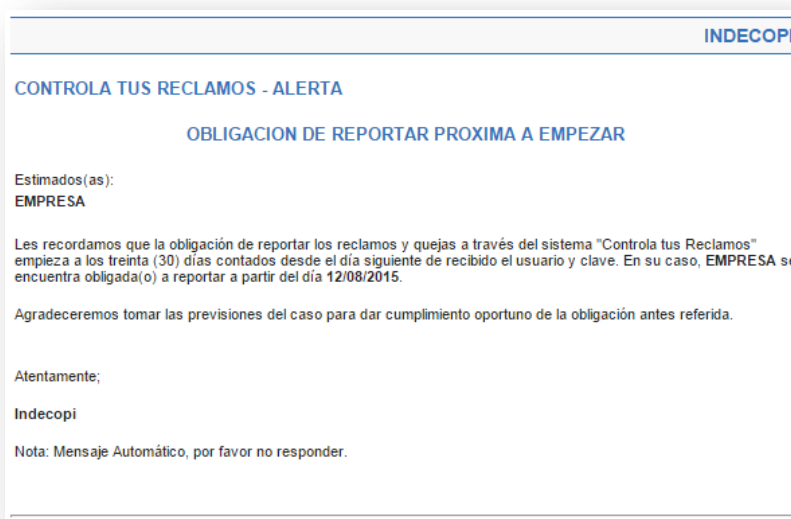
- En los casos en donde los campos son obligatorios como NOMBRE O RAZÓN SOCIAL, DIRECCION, NRO DOCUMENTO, MONTO RECLAMADO, DESCRIPCIÓN, DETALLE, PEDIDO y el usuario no ha ingresado, Ud. puede poner un texto que sustente ello. Por ejemplo “NO INDICA”, “NO CONSIGNA”, “NO INGRESÓ”, etc.
- Cuando cargue el archivo y haya un problema en el formato del archivo TXT, el sistema mostrará el número de fila y columna en donde se encuentra el error y una breve descripción del problema.
- Ud. puede utilizar el módulo cliente para validar el formato del archivo.
- Si se encuentra algún problema durante la carga del archivo en alguna fila, no se procesará ningún registro del archivo.
- En caso deje en blanco un campo que no es obligatorio no omita ningún pipe o palote |

Formato: 1.0	MÉTODOLOGIA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 40 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03

I. Alertas del Sistema


El sistema Controla tus reclamos pone a disposición de los usuarios las siguientes alertas:

- 1. OBLIGACIÓN DE REPORTAR PROXIMA A EMPEZAR:** Esta alerta es enviada al correo del administrador designado a los 15 y 30 días calendarios transcurridos luego de haber recibido su usuario y contraseña, a fin de recordarle que su obligación a reportar está próxima a iniciar.



- 2. OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A RECLAMOS:** Esta alerta es enviada al correo del administrador designado, con la finalidad de informarle sobre el número de reclamos (por sede) que se encuentran vencidos, es decir, que tengan más de 30 días calendarios sin registro de respuesta en el sistema; en caso de prórroga se consideran 60 días calendarios como máximo.



	Sistema Controla tus Reclamos	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
	<i>Manual de Usuario</i>	

¿Cómo ver los reclamos vencidos?

Para poder ver los reclamos vencidos, usted debe ingresar a la sección de Reclamación (pantalla principal del sistema).

Y tener las siguientes consideraciones:

- Verificar que el filtro de *estado del reclamo* sea **Creado**
- Especificar un **rango de fechas**, si son reclamos vencidos deben tener más de 30 días calendario de antigüedad o 60 días (en caso de prórroga), por lo que se recomienda especificar una fecha de inicio correcta, de preferencia la fecha en la que comenzó a reportar.



Formato: 1.0	MÉTODOLOGÍA DE SOFTWARE INDECOPI	Pág. 42 de 42
Versión: 4.1		Archivo: Manual de Usuario.docx
Ubicación: Drive Controla tus Reclamos	©2015 INDECOPI. Todos los derechos reservados	Actualización: 2015-08-03